

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY DI CENGKARENG

Adri Zharfan¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang dipersepsikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy di Cengkareng. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan dan harga yang dipersepsikan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan Speedy. Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari 100 responden yang berdomisili di Cengkareng dan telah menggunakan Speedy selama 3 bulan terakhir. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian dengan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan harga yang dipersepsikan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Speedy di Cengkareng.

Kata kunci: speedy, kualitas pelayanan, harga yang dipersepsikan, kepuasan pelanggan, cengkareng

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT SPEEDY CENGKARENG

Adri Zharfan²

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of service quality and price to customer satisfaction Speedy in Cengkareng. The theory used in this study is the theory of the service quality and perceived prices that have relationships with customer satisfaction Speedy. This study uses primary data from 100 respondents who live in Cengkareng and have been using Speedy over the last 3 months. Data were collected through questionnaires using convenience sampling technique. The results of the study with multiple regression analysis showed that the two variables are quality of service and perceived price significant and positive impact on customer satisfaction Speedy in Cengkareng.

Keywords: speedy, service quality, perceived price, costumer satisfaction, cengkareng

² Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie